



Podróżuj z mtu24.pl



1

Ubezpieczenia na miarę potrzeb

Umożliwiamy indywidualną konfigurację zakresu ubezpieczenia

2

Dostęp z domu

Możesz ubezpieczyć się w prosty sposób – nie ruszając się z domu

3

Polisaonline

Udostępniamy portal do samodzielnego zarządzania polisami

4

Zaufanie największych na rynku

Chronimy spółki kluczowe dla polskiej gospodarki

5

30 lat doświadczenia

Przewidujemy sytuacje, które mogą zdarzyć się naszym Klientom

6

Najwyższa jakość likwidacji szkód

Likwidujemy szkody zgodnie z przejrzystą procedurą

7

Otwarty dialog z Klientem

Rozmawiamy z Klientami przez internetowe Forum Idei

8

Zarządzanie skargami

Słuchamy naszych Klientów i prowadzimy analizę skarg i reklamacji

9

Rzecznik Klienta ERGO Hestii

Nawiązujemy relacje z Klientami, badamy problemy i szukamy rozwiązań

Dlaczego pakiet Podróżuj z mtu24.pl to dobry wybór?

- otrzymujesz pełną ochronę podczas podróży zagranicznej
- organizacja bezgotówkowej pomocy medycznej przez Centrum Alarmowe
- szeroki zakres świadczeń Assistance

Co ubezpieczasz?

- zdrowie i życie, także osób bliskich
- odpowiedzialność cywilną za szkody wyrządzone osobom trzecim (OC)
- bagaż, np. odzież i inne przedmioty osobiste, wózki dziecięce, sprzęt fotograficzny

Od czego się ubezpieczasz?



Koszty leczenia i Assistance

Ubezpieczenie obejmuje:

- niezbędną i natychmiastową pomoc w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, np. w sytuacji zatrucia pokarmowego, wysokiej gorączki, wypadku na stoku i złamania nogi
- organizację i pokrycie kosztów wizyty lekarskiej w hotelu lub miejscu pobytu
- organizację transportu karetką do szpitala, transport między szpitalami
- pokrycie kosztów pobytu w szpitalu
- zwrot kosztów leków przepisanych przez lekarza



Od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

Ubezpieczenie obejmuje:

- uszczerbek na zdrowiu w wyniku nieszczęśliwego wypadku np. złamanie nogi podczas jazdy na rowerze, skaleczenie powstałe podczas nurkowania w morzu, rozcięcie skóry głowy po upadku na basenie, skręcenie kostki powstałe podczas spaceru w górach
- śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku



Od Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym (OC)

Ubezpieczenie obejmuje:

- czynności życia prywatnego – odpowiedzialność za szkody związane z posiadaniem i użytkowaniem mienia, w tym także wypożyczonego, np. uszkodzenie sprzętu sportowego, zalanie napojem wykładziny w pokoju hotelowym
- odpowiedzialność w sytuacji wyrządzenia szkody innym osobom, np. Twoje dziecko zniszczy pamiątkę w sklepie, Twój pies ugryzie innego spacerującego, spowodujesz wypadek na stoku, płynąc kajakiem uderzysz pływającą osobę



Od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu (Bagaż)

Ubezpieczenie obejmuje:

- utratę, uszkodzenie lub zniszczenie np. linie lotniczy zgubiły Twój Bagaż, Twoja walizka i rzeczy osobiste uległy uszkodzeniu w transporcie, zostałeś okradziony na ulicy lub Twój bagaż został skradziony z pokoju hotelowego
- pokrycie kosztów zakupu artykułów pierwszej potrzeby w przypadku opóźnienia dostarczenia bagażu np. Twój Bagaż dociera do kraju docelowego z opóźnieniem
- pomoc w przypadku utraty środków płatniczych lub niezbędnych dokumentów

Poniższa tabela informuje, które z postanowień zawartych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń (OWU) regulują zagadnienia wymienione w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Nazwa ubezpieczenia	Numer zapisu	
	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń:	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia:
Wspólne dla wszystkich ubezpieczeń	§ 2	§ 4 ust. 5, § 17, § 18, § 19, § 21, § 24 ust. 3
Koszty Leczenia i Assistance	§ 4 ust. 1, 3, 5, § 5, § 6	§ 7, § 17
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	§ 8, § 27 ust. 1, 6	§ 7, § 9, § 17, § 27 ust. 3-4, § 28 ust. 2
Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	§ 10	§ 11, § 21
Bagaż	§ 12 ust. 1, 2, 4, 5	§ 13, § 21, § 29
Asistance Pojazdu	§ 14 ust. 1-5, § 15	§ 16, § 17








Ogólne Warunki Ubezpieczeń

Podróżuj z mtu24.pl

I-PDir-mtu24.pl-01/21

Spis treści

Postanowienia ogólne	7
1. Rodzaje ubezpieczeń	13
2. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii	13
 Koszty Leczenia i Assistance	14
 Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	16
 Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym	17
 Bagaż	18
 Assistance Pojazdu	20
Wyłączenia Generalne	22
3. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne	23
4. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego	24
Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	25
Bagaż	25
5. Zgłoszenie szkody oraz ustalanie rozmiaru i wysokości szkody	25
Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków	26
Bagaż	27
6. Składka ubezpieczeniowa	27
7. Zakończenie umowy ubezpieczenia	27
8. Postanowienie końcowe i klauzula sankcyjna	28
Załącznik 1	31

Postanowienia ogólne

§ 1

1. W dokumencie opisano warunki, na jakich zawierana jest umowa ubezpieczenia z Sopockim Towarzystwem Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1 w ramach pakietu ubezpieczeń mtu24.pl (dalej: „ERGO Hestia”). Dokument wiąże również ubezpieczane osoby, jeżeli nie są one jednocześnie stroną umowy ubezpieczenia (Klientem).
2. Administratorem danych osobowych jest Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. (dalej: ERGO Hestia). Osoba fizyczna, której dane dotyczą, może skontaktować się z administratorem danych osobowych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) telefonicznie, pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 55 55.
3. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Osoba, której dane dotyczą, może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:
 - 1) pisemnie, na adres ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - 2) za pośrednictwem adresu mailowego: iod@ergohestia.pl;
 - 3) poprzez formularz kontaktowy w sekcji Ochrona Danych Osobowych na stronie www.ergohestia.pl.
4. Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe w następujących celach:
 - 1) oceny ryzyka ubezpieczeniowego w celu przedstawienia oferty ubezpieczeniowej, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową – w tych celach oraz w celu ustalenia wysokości składki będziemy stosować profilowanie. Decyzje będą podejmowane na podstawie danych zebranych w procesie zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową (w przypadku zawarcia umowy na odległość decyzje te będą podejmowane automatycznie – bez udziału człowieka). Decyzje będą oparte o automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego zawarcia z Panią/Panem umowy. Dla przykładu, im więcej szkód miało miejsce w historii ubezpieczenia, tym większe może być ryzyko ubezpieczeniowe i w związku z tym składka ubezpieczeniowa może być wyższa. W przypadku przedłużenia umowy ubezpieczenia na kolejny okres decyzje będą podejmowane automatycznie (bez udziału człowieka), na podstawie danych zebranych podczas zawarcia i wykonania pierwotnej umowy ubezpieczenia. Pod warunkiem udzielenia odrębnej zgody, przy ocenie ryzyka ubezpieczeniowego mogą zostać również uwzględnione dane uzyskane za pośrednictwem Biura Informacji Kredytowej oraz Krajowego Rejestru Długów;
 - 2) wykonania umowy ubezpieczenia m.in. wykonania czynności ubezpieczeniowych związanych z likwidacją roszczeń. W przypadku zgłoszenia roszczenia, w celu ustalenia ścieżki likwidacyjnej stosowane jest profilowanie. Decyzje o wyborze ścieżki likwidacyjnej będą podejmowane na podstawie danych zebranych w trakcie procesu zgłoszenia szkody oraz danych szkodowych zawartych w bazach administratora danych osobowych. Dla przykładu, jeżeli w ostatnim roku nie zgłoszono szkody z danej polisy, istnieje prawdopodobieństwo, że szkoda zostanie zlikwidowana w sposób uproszczony, a zatem bez konieczności przeprowadzenia oględzin pojazdu lub mienia przez przedstawiciela ERGO Hestii;
 - 3) reasekuracji ryzyk;
 - 4) dochodzenia roszczeń;
 - 5) marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych administratora – w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będziemy stosować profilowanie. Oznacza to, że na podstawie Pani/Pana danych opracujemy profil marketingowy, aby przedstawiać oferty dopasowane do Pani/Pana potrzeb;

- 6) przeciwdziałania przestępstwom ubezpieczeniowym – w zakresie niezbędnym do przeciwdziałania nadużyciom oraz wykorzystywaniu działalności ERGO Hestii dla celów przestępczych;
 - 7) rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji i odwołań dotyczących usług świadczonych przez ERGO Hestię, a także wniosków i zapytań skierowanych do ERGO Hestii;
 - 8) wypełnienia obowiązków ciążących na Administratorze w związku z sankcjami wprowadzanymi stosownymi regulacjami Organizacji Narodów Zjednoczonych, Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki;
 - 9) analitycznych i statystycznych.
5. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych:
- 1) przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do oceny ryzyka ubezpieczeniowego, zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, wykonania umowy ubezpieczenia, reasekuracji ryzyk;
 - 2) prawnie uzasadniony interes administratora danych osobowych, taki jak marketing bezpośredni produktów i usług własnych administratora, dochodzenie roszczeń z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia, przeciwdziałanie i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę zakładu ubezpieczeń, zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z obejmowaniem ochroną i zawarciem umowy ubezpieczenia, analityka i statystyka;
 - 3) wypełnienie obowiązków prawnych administratora danych (wynikających z przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w tym prawa Unii Europejskiej);
 - 4) uzasadniony interes strony trzeciej, to jest podmiotu dominującego w grupie kapitałowej MunichRe (do której należy Administrator), jako podmiotu bezpośrednio zobowiązanego do stosowania sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz zapewnienia ich przestrzegania przez podmioty powiązane;
 - 5) zgoda w przypadku jej dobrowolnego wyrażenia.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane: zakładom reasekuracji, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, innym zakładom ubezpieczeń w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz ustalenia prawa do świadczenia i jego wysokości, innym podmiotom w przypadku udzielenia odrębnej zgody w celu marketingu bezpośredniego ich produktów i usług, innym administratorom w przypadku prawnie uzasadnionych interesów administratora danych a także podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie ERGO Hestii m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, świadczenia usług archiwizacyjnych, przeprowadzającym postępowanie likwidacyjne świadczeń ubezpieczeniowych, podmiotom organizującym lub wykonującym czynności związane z oceną ryzyka lub prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym świadczeń ubezpieczeniowych, agentom ubezpieczeniowym.
7. ERGO Hestia przekaze dane osobowe do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jeżeli okaże się to niezbędne do wykonania zawartej umowy ubezpieczenia. ERGO Hestia zapewni odpowiednie zabezpieczenia tych danych. W sprawie informacji o sposobach uzyskania kopii tych zabezpieczeń lub o miejscu ich udostępnienia należy się skontaktować z administratorem danych osobowych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
8. Osoby, których dane osobowe przetwarzane są przez ERGO Hestię, mają w związku z przetwarzaniem następujące prawa:
- 1) prawo dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) prawo żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
 - 3) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w takim zakresie, w jakim są one przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania;
 - 4) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania do innego administratora;
 - 5) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych;
 - 6) prawo do wycofania zgody, bez wpływu na zgodność z prawem czynności podjętych przed jej wycofaniem;

- 7) w przypadku podejmowania decyzji w sposób automatyczny, prawo do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, jej zakwestionowania oraz wyrażenia własnego stanowiska lub żądania interwencji człowieka celem ponownej analizy danych oraz uzyskania indywidualnej decyzji.
9. W celu skorzystania z praw określonych w ust. 8 należy skontaktować się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych.
10. W przypadku, gdy doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Jeśli nie doszło do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową, dane osobowe będą przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń z tego tytułu. W przypadku udzielenia stosownej zgody dane osobowe będą wykorzystywane do celów określonych w tej zgodzie (np. w celach marketingowych), do momentu jej wycofania. Dane będą przetwarzane dla celów analitycznych i statystycznych przez okres 12 lat od dnia rozwiązania umowy ubezpieczenia.
11. Podanie danych osobowych jest konieczne do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, do zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową i wykonywania umowy ubezpieczenia. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia lub objęcia ochroną ubezpieczeniową. Podanie danych osobowych w innych celach niż określone powyżej np. w celach marketingowych jest dobrowolne.
12. Pojęcia użyte w tym dokumencie przyjmują znaczenie zgodne z poniższymi definicjami oraz załącznikiem nr 1 do niniejszego dokumentu:

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Antyki	Przedmioty sztuki dawnej (dzieła rzemiosła artystycznego) o wartości zabytkowej, których wiek przekracza 100 lat
Awaria	W Ubezpieczeniu Assistance Opiekuńczy – wadliwe funkcjonowanie urządzenia lub instalacji spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi, elektronicznymi lub hydraulicznymi, z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów
Bagaż	Przedmioty zabierane w podróż, stanowiące własność Ubezpieczonego, a także rzeczy czasowo znajdujące się w jego posiadaniu, jeżeli zostały mu wypożyczone lub użyzione przez pracodawcę, osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną, o ile to wypożyczenie lub użyczenie zostało potwierdzone na piśmie przez wynajmującego lub użyczającego, w tym: <ul style="list-style-type: none"> a) odzież i inne przedmioty osobiste; b) przenośny sprzęt fotograficzny lub do rejestracji wideo, urządzenia elektroniczne, zegarki oraz instrumenty muzyczne; c) wózki dziecięce, wózki inwalidzkie niepodlegające rejestracji oraz sprzęt medyczny i rehabilitacyjny. Za bagaż w rozumieniu niniejszej definicji nie uważa się sprzętu sportowego
Błąd medyczny	Działanie lub zaniechanie lekarza w sferze diagnozy i terapii, niezgodna z nauką medyczną w zakresie dla lekarza dostępnym
Centrum Alarmowe	Organizator usługi assistance w imieniu ERGO Hestii
Choroba przewlekła	Stan chorobowy charakteryzujący się powolnym rozwojem i długim przebiegiem, leczony w sposób stały lub okresowy w ciągu 12 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie którego mogą następować okresy ustąpienia dolegliwości lub ich zaostrzenia
Czysta strata finansowa	Określony w pieniądzu uszczerbek majątkowy poniesiony przez poszkodowaną osobę trzecią, który nie wynika ze szkody w mieniu, szkody na osobie lub z naruszenia dóbr osobistych, w tym utrata mienia
Czyn popełniony umyślnie	czyn powstały na skutek niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, mimo że możliwość popełnienia tego czynu sprawca przewidywał albo mógł przewidzieć
Dzieła sztuki	Przedmioty o wartości artystycznej: <ul style="list-style-type: none"> a) oryginalne: obrazy, kolaże, malowidła i rysunki oraz rzeźby i posągi z dowolnego materiału, pod warunkiem że zostały one wykonane w całości przez artystę, jak też odlewy tych rzeźb i posągów, których liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy, a wykonanie ich było nadzorowane przez artystę lub jego spadkobierców; b) gobeliny oraz tkaniny ściennie wykonane ręcznie, na podstawie oryginalnych wzorów dostarczonych przez artystę, pod warunkiem że ich liczba jest ograniczona do 8 egzemplarzy; c) fotografie wykonane przez artystę, opublikowane przez niego lub pod jego nadzorem, podpisane i ponumerowane, ograniczone do 30 egzemplarzy we wszystkich rozmiarach oraz oprawach
Klient	Osoba fizyczna, również prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, zawierająca umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający)

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Kolekcje	Zbiór przedmiotów gromadzonych według określonych kryteriów, obejmujący jeden rodzaj dzieł sztuki lub innych przedmiotów kolekcjonerskich: obrazów, rzeźb, numizmatów, znaczków pocztowych
Kradzież z włamaniem	Dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z pomieszczeń (a w Ubezpieczeniu Bagaż również z bagażnika pojazdu, przyczepy kempingowej, kabiny jednostki pływającej), po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi albo podrobionego lub dopasowanego klucza bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł w wyniku przestępstwa, jak również uszkodzenie przedmiotu ubezpieczenia mające bezpośredni związek z dokonaniem lub usiłowaniem dokonania kradzieży z włamaniem
Kradzież zwykła	Czyn polegający na bezprawnym zaborze cudzego mienia, niebędący kradzieżą z włamaniem i rabunkiem
Kraj zamieszkania	Kraj, w którym Ubezpieczony: a) objęty jest ubezpieczeniem społecznym lub zdrowotnym (z wyjątkiem pobytu w celu kształcenia), lub b) zamieszkuje nieprzerwanie (nie licząc wyjazdów trwających mniej niż 30 dni) przez co najmniej rok i w którym koncentruje się jego życie osobiste i zawodowe
Nagłe zachorowanie	Stan chorobowy powstały w sposób nagły, zagrażający zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej
Nieszczęśliwy wypadek	Nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, w wyniku którego Ubezpieczony – niezależnie od swojej woli – doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
Osoba towarzysząca	Osoba odbywająca podróż wraz z Ubezpieczonym lub wskazana przez niego do towarzyszenia w trakcie leczenia lub transportu
Osoba uprawniona	Osoba wskazana przez Ubezpieczonego lub osoba określona w tym dokumencie, uprawniona do odbioru świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego
Osoby bliskie	małżonek, osoba pozostająca w związku partnerskim, rodzeństwo, wstępni, zstępni, teściowie, zięciowie i synowie, szwagrowie i szwagierki, ojczym, macocha, pasierbowie, przysposobieni i przysposabiający
Osoby trzecie	wszystkie podmioty pozostające poza stosunkiem ubezpieczenia wynikającym z umowy ubezpieczenia zawartej z ERGO Hestii na podstawie niniejszego dokumentu
Podróż	Pobyt Ubezpieczonego poza granicami Polski i poza krajem zamieszkania. Za rozpoczęcie podróży w przypadku transportu lotniczego lub wodnego uważa się przejście odprawy celnej
Pojazd	Środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane
Pożar	Działanie ognia, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i mógł rozprzestrzenić się o własnej sile
Praca	Wykonywanie pracy lub świadczenie usług, za które Ubezpieczony otrzymuje wynagrodzenie, lub działalność niezarobkowa, taka jak: wolontariat, praktyki lub szkolenia zawodowe
Przedstawiciel ERGO Hestii	Agent działający na rzecz ERGO Hestii, osoba fizyczna przy pomocy której Agent wykonuje czynności agencyjne lub pracownik ERGO Hestii
Przestępstwo	Czyn człowieka, zabroniony przez ustawę obowiązującą w czasie jego popełnienia pod groźbą kary jako zbrodnia lub występki, bezprawny, zawiniony i społecznie szkodliwy w stopniu wyższym niż znikomy
Rabunek	Zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo po doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności. Za rabunek uważa się także zabór mienia wymagający użycia siły w stosunku do przedmiotu zaboru, który pozostawał w bezpośredniej styczności z Ubezpieczonym
Sprzęt pływający	Łodzie wiosłowe, wiosłowe łodzie regatowe, kajaki wodne, rowery wodne, deski do uprawiania wszystkich odmian surfingu, skutery wodne, pontony, jachty żaglowe o powierzchni pomiarowej żagli do 10 m ² , jachty motorowe z silnikiem o mocy nie większej niż 5 kW
Stan nietrzeźwości	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi powyżej 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi powyżej 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Stan po spożyciu alkoholu	Stan, w którym stężenie alkoholu we krwi wynosi od 0,2‰ do 0,5‰ lub obecność alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi od 0,1 mg do 0,25 mg alkoholu w 1 dm ³
Substancja zanieczyszczająca	Substancje w postaci dymu, oparów, gazu, sadz, płynów, odpadów, o ile powodują one lub mogą powodować skażenie lub zanieczyszczenie wody, gruntu, powietrza

POJĘCIE	CO OZNACZA?
Szkoda	Bezpośredni skutek zdarzenia lub wypadku objętego umową ubezpieczenia: a) uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Bagaż; b) śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub uszczerbek majątkowy – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; d) szkoda na osobie lub szkoda w mieniu – w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej
Szkoda na osobie	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, a także utracone przez poszkodowanego korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia
Szkoda w mieniu	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym straty powstałe wskutek zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy ruchomej albo nieruchomości poszkodowanego, a także utracone korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby jego mienie nie zostało zniszczone lub uszkodzone
Terroryzm	Nielegalne akcje organizowane z pobudek ideologicznych lub politycznych, indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko osobom lub obiektom w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności i dezorganizacji życia publicznego przy użyciu przemocy dla osiągnięcia celów politycznych lub społecznych
Ubezpieczony	Osoba fizyczna, na rachunek której Klient zawarł umowę ubezpieczenia
Wartości pieniężne	Monety złote i srebrne niestanowiące obowiązkowego środka płatniczego, a także czek, weksle, obligacje, akcje, konosamenty, akredytywy dokumentowe, karty płatnicze i inne dokumenty występujące w obrocie bezgotówkowym. Za wartości pieniężne uważane są również niebędące wyrobem użytkowym: złoto, srebro, platyna w złomie jak i sztabach, kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne, perły, bursztyny, korale
Wyczynowe uprawianie sportu	Uprawianie dyscyplin sportowych w celu uzyskania maksymalnych wyników, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, zawodach lub turniejach sportowych w ramach zarejestrowanych sekcji, klubów lub organizacji sportowych
Wypadek	W Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia oraz zniszczenie lub uszkodzenie mienia
Zdarzenia losowe	<p>a) akcja ratownicza – działania podjęte w celu zapobieżenia zagrażającej bezpośrednio szkodzie lub w celu złagodzenia jej skutków, o ile działania te były odpowiednie do występujących okoliczności;</p> <p>b) dym i sadza – zawiesina cząsteczek w gazie będąca bezpośrednim skutkiem: 1/ spalania, która nagle wydobyla się ze znajdujących się w miejscu ubezpieczenia urządzeń, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi; 2/ pożaru, wybuchu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, przepięcia niezależnie od miejsca ich powstania;</p> <p>c) grad;</p> <p>d) huk ponaddzwiękowy;</p> <p>e) huragan – działanie wiatru o prędkości nie mniejszej niż 15 m/s, wyrządzającego masowe szkody;</p> <p>f) lawina – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu lub kamieni ze stoków górskich;</p> <p>g) napór śniegu – uszkodzenie lub zawalenie się mienia na skutek bezpośredniego działania ciężaru śniegu lub lodu na ubezpieczone mienie lub przewrócenie się mienia sąsiedniego wskutek działania ciężaru śniegu lub lodu;</p> <p>h) osunięcie się ziemi;</p> <p>i) powódź – zalanie terenów w następstwie podniesienia się wody w korytach wód płynących, stojących lub w następstwie podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych;</p> <p>j) pożar;</p> <p>k) przepięcie spowodowane uderzeniem pioruna;</p> <p>l) sptyw wód po zboczach;</p> <p>m) trzęsienie ziemi;</p> <p>n) uderzenie pioruna;</p> <p>o) uderzenie pojazdu;</p> <p>p) upadek drzewa;</p> <p>q) upadek maszty;</p> <p>r) upadek statku powietrznego;</p> <p>s) wybuch, w tym wybuch wulkanu;</p> <p>t) zalanie – działanie cieczy, powstałe wskutek: 1/ opadów atmosferycznych; 2/ wydostania się wody, pary lub płynów wskutek uszkodzenia urządzeń sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej; 3/ wydostania się wody z urządzeń domowych w wyniku ich awarii; 4/ cofnięcia się wody lub ścieków z urządzeń publicznej sieci kanalizacyjnej;</p> <p>5/ nieumyślnego pozostawienia otwartych kranów lub innych zaworów w urządzeniach sieci wodociągowej, kanalizacyjnej lub grzewczej;</p> <p>6/ działania osób trzecich;</p> <p>7/ wydostania się wody ze stłuczonego lub rozszczelnionego akwarium;</p> <p>8/ samoczynnego uruchomienia się instalacji tryskaczowych lub zraszaczowych z wyłączeniem przypadków będących następstwem prób prawidłowego funkcjonowania, naprawy, przebudowy, modernizacji instalacji lub budynku;</p> <p>u) zapadanie się ziemi</p>



POJĘCIE	CO OZNACZA?
Zdarzenie	a) nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance; b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków; c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż, w ubezpieczeniu Assistance pojazdu
Związek partnerski	nieformalny związek dwóch osób, które pozostają ze sobą we wspólnym pożyciu i prowadzą wspólne gospodarstwo domowe. Osoby będące w związku partnerskim nie może łączyć stosunek pokrewieństwa, powinowactwa ani przysposobienia
Zwierzęta domowe	Zwierzęta zwyczajowo hodowane przez człowieka i utrzymywane w warunkach domowych lub przydomowych: psy, koty, ptaki, gryzonia, rybki akwariowe, konie – oprócz zwierząt hodowanych w celach handlowych lub gospodarczych

I. Rodzaje ubezpieczeń

§ 2

1. Niniejszy dokument opisuje warunki następujących ubezpieczeń:
 - 1) Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance;
 - 2) Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków;
 - 3) Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym;
 - 4) Ubezpieczenie Bagażu;
 - 5) Assistance pojazdu.
2. Na wniosek Klienta, za opłatą dodatkowej składki zakres ubezpieczenia może zostać rozszerzony o następujące ryzyka:
 - 1) Choroba przewlekła;
 - 2) Sporty ryzykowne;
 - 3) Praca wysokiego ryzyka / wyczynowe uprawianie sportu.

II. Zakres odpowiedzialności ERGO Hestii

Ten rozdział opisuje zakres ochrony oraz wymienia sytuacje, w których ERGO Hestia nie odpowiada za powstałe zdarzenia i wypadki.

§ 3

1. Odpowiedzialność ERGO Hestii rozpoczyna się od dnia i godziny wskazanej w umowie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zapłaceniu składki.
2. W przypadku gdy ERGO Hestia ponosi odpowiedzialność przed zapłaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka nie zostanie zapłacona w terminie, ERGO Hestia może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który udzielała ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku braku wypowiedzenia, umowa ubezpieczenia wygasa z końcem okresu, na który przypadała niezapłacona składka.



Koszty leczenia i Assistance

§ 4

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmują świadczenia wskazane w § 5 w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży.
2. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmuje koszty i usługi wyłącznie niezbędnych dla ubezpieczonego świadczeń umożliwiającego Jego powrót lub transport do Polski bądź kraju zamieszkania lub kontynuowanie zaplanowanej podróży. Każdorazowo zakres niezbędnych dla Ubezpieczonego świadczeń oraz miejsce ich wykonania określa lekarz prowadzący leczenie w miejscu nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku.
3. Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność za następstwa nieszczęśliwych wypadków poniesione na skutek aktów terroryzmu, do których doszło nagle w czasie pobytu Ubezpieczonego na terytorium danego kraju. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela trwa nie dłużej niż do końca okresu ubezpieczenia jednak maksymalnie do 7 dnia, licząc od daty zajścia aktu terroryzmu. Ochrona świadczona jest do 50% sumy ubezpieczenia Koszty leczenia i Assistance we wszystkich państwach z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Ochrona nie obejmuje państw przed wyjazdem do których, na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, z powodu zagrożenia aktami terroryzmu, działaniami wojennymi, stanem wojennym lub stanem wyjątkowym, stanem klęski żywiołowej Ministerstwo Spraw Zagranicznych RP ostrzega na swojej oficjalnej stronie internetowej podając komunikat „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz „MSZ odradza wszelkie podróże”.
5. Zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz limity dla usług w okresie ubezpieczenia określa umowa ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą:

Koszty Leczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Assistance	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Transport	Do wysokości sumy ubezpieczenie Kosztów Leczenia i Assistance
Ratownictwo w górach i na morzu	do 50 000 zł
Pomoc w tłumaczeniu	do 1000 zł
Kontynuacja podróży	do 2000 zł
Zastępstwo kierowcy	do 4000 zł
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	do 400 zł
Przerwanie podróży	do 5000 zł
Pomoc w przypadku kradzieży albo utraty dokumentów	do 600 zł
Pomoc finansowa	do 1200 zł
Przedłużenie ochrony o 48 h	√
Pomoc informacyjna	√

√ – w zakresie ubezpieczenia

6. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7 oraz § 17.

§ 5

1. Usługi w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance obejmują:

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Koszty Leczenia	<ul style="list-style-type: none"> a) leczenie szpitalne i ambulatoryjne, w tym użycie komory dekompresyjnej; b) leczenie stomatologiczne (do 2000 PLN); c) konsultacje i wizyty lekarskie; d) badania, zabiegi i operacje; e) leki, środki ortopedyczne oraz środki opatrunkowe przepisane przez lekarza; f) naprawa bądź zakup okularów oraz naprawa lub zakup protez (do 2000 PLN);
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> a) kontakt i telekonferencja z osobą bliską – przekazanie informacji; b) dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych; c) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu leczenia; d) transport i pobyt osoby towarzyszącej, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony dokumentacją medyczną, wymaga jej obecności; e) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w podróży lub w miejscu zamieszkania w Polsce bądź będącymi również w innej podróży; f) opieka nad zwierzętami domowymi towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej; g) całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Alarmowego
Transport	<ul style="list-style-type: none"> a) transport z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej lub wskazanej przez Centrum Alarmowe; b) transport do innej placówki medycznej za granicą, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego; c) transport Ubezpieczonego po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania; d) transport powrotny do miejsca zamieszkania, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego, a powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie; e) transport powrotny niepełnoletnich dzieci lub osób niesamodzielnych pozostawionych bez opieki osoby dorosłej; f) w razie śmierci Ubezpieczonego kremacja, przewóz zwłok lub urny z prochami do kraju zamieszkania lub pogrzeb za granicą
Ratownictwo w górach i na morzu	<ul style="list-style-type: none"> a) poszukiwania prowadzone przez wyspecjalizowane służby ratownictwa; b) pomoc lekarska na miejscu zdarzenia; c) transport powietrzny lub morski z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej
Przedłużenie ochrony o 48 h	<p>Przedłużenie okresu ubezpieczenia o 48 godzin bez konieczności opłacenia dodatkowej składki, jeżeli powrót Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego opóźnia się z przyczyn niezależnych po jego stronie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) awaria środka transportu lub wypadek komunikacji lądowej, wodnej lub powietrznej; b) odwołanie lub opóźnienie środka transportu publicznego ze względu na złe warunki atmosferyczne; c) zdarzenie losowe
Pomoc w tłumaczeniu	<p>W sytuacji gdy ze względu na nieznaną języka Ubezpieczonego potrzebuje pomocy w kontakcie z lekarzem lub innym pracownikiem placówki medycznej</p>
Kontynuacja w podróży	<p>Transport Ubezpieczonego z miejsca leczenia do następnego miejsca planowanej podróży, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego uległ poprawie uznanej przez lekarza prowadzącego lub lekarza Centrum Alarmowego</p>
Zastępstwo kierowcy	<p>Organizacja i pokrycie kosztów kierowcy w celu powrotu Ubezpieczonego i jego osób towarzyszących jego samochodem do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jeżeli jego stan zdrowia nie pozwala mu na prowadzenie samochodu, którym wcześniej odbywał podróż, a żadna inna osoba towarzysząca nie może kierować pojazdem. W przypadku gdy Ubezpieczonego wraca innym środkiem transportu, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty sprowadzenia samochodu do Polski lub kraju zamieszkania Ubezpieczonego. Koszty związane z organizacją zastępstwa kierowcy obejmują wyłącznie koszty wynajęcia kierowcy i jego udziału w podróży</p>
Opóźnienie lub odwołanie środka transportu	<p>W razie udokumentowanego opóźnienia w odlocie samolotu licencjonowanych linii, opóźnienia w odjeździe pociągu, autokaru albo wypłynięciu promu co najmniej o 5 godzin w trakcie podróży lub ich odwołania, zwrot kosztów koniecznych i uzasadnionych wydatków (wyżywienie i nocleg) niepokrywanych przez przewoźnika. Ubezpieczonego ma obowiązek uzyskać pisemne potwierdzenie przewoźnika o opóźnieniu środka transportu ze wskazaniem liczby godzin opóźnienia</p>
Przerwanie podróży	<p>Organizacja i pokrycie kosztów powrotu Ubezpieczonego do Polski lub kraju zamieszkania w przypadku:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, którego następstwa zagrażają życiu osoby bliskiej, wymagającej obecności i stałej opieki świadczonej przez Ubezpieczonego; b) śmierci osoby bliskiej Ubezpieczonego; c) wystąpienia zdarzenia losowego albo kradzieży z włamaniem powodującego szkodę w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego lub miejscu, w którym prowadzi on działalność gospodarczą i wymagającego dokonania czynności prawnych i administracyjnych z tym związanych. <p>Usługa obejmuje koszty zmiany rezerwacji lotu, koszty transportu powrotnego do Polski lub kraju zamieszkania, w przypadku gdy koszty transportu w obie strony uwzględnione były w umowie uczestnictwa w podróży lub rezerwacji biletu, a powrót nie mógł nastąpić przy wykorzystaniu wcześniej zaplanowanego środka transportu oraz wyłącznie po ich uzgodnieniu i akceptacji przez Centrum Alarmowe</p>

RODZAJ USŁUGI	ZAKRES USŁUGI
Pomoc informacyjna	<p>Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Alarmowe udziela informacji zgodnie z poniższym zakresem:</p> <p>a) Informacje komunikacyjne – sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, rozkłady połączeń komunikacyjnych;</p> <p>b) Informacje turystyczne – atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, obowiązkowe szczepienia;</p> <p>c) Informacje o pogodzie i klimacie w danym kraju, obowiązkowych szczepieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, wymaganych dokumentach.</p>
Pomoc w przypadku kradzieży albo utraty dokumentów	<p>W przypadku, gdy Ubezpieczonemu zaginęły albo zostały skradzione następujące dokumenty: paszport/dowód osobisty, dokument ubezpieczenia, bilety lotnicze, kolejowe, autobusowe albo na prom, prawo jazdy, dowód rejestracyjny, Centrum Alarmowe poinformuje Ubezpieczonego o niezbędnych działaniach, jakie należy podjąć w związku z ich utratą oraz w celu uzyskania dokumentów zastępczych oraz pokrywa koszty wydania tych dokumentów.</p> <p>Jeśli w celu uzyskania dokumentów zastępczych wymagana jest wizyta w Konsulacie lub Ambasadzie RP, Centrum Alarmowe organizuje oraz pokrywa koszty transportu do ambasady/konsulatu, jeżeli Konsulat lub Ambasada RP, kraju stałego pobytu lub kraju rezydencji znajduje się w innej miejscowości, niż miejsce przebywania Ubezpieczonego. W razie zaginięcia kart płatniczych albo czeków Centrum Alarmowe podejmie działania w celu zablokowania konta bankowego Ubezpieczonego polegające na:</p> <p>a) podaniu osobie Ubezpieczonej numeru telefonu do banku prowadzącego rachunek;</p> <p>b) przekazaniu do banku informacji o kradzieży albo zaginięciu, które miały miejsce.</p> <p>Centrum Alarmowe nie ponosi jednak odpowiedzialności za skuteczność czy prawidłowość zablokowania konta Ubezpieczonego przez bank czy też za powstałe w związku z tym faktem szkody.</p>
Pomoc finansowa	<p>Centrum Alarmowe gwarantuje dokonanie przedpłaty albo zapłaty w związku z utratą, uszkodzeniem albo zniszczeniem kart płatniczych do równowartości 1 200 PLN w celu pokrycia niezbędnych wydatków, tj. kosztów wyżywienia, zakwaterowania. W przypadku utraty, w tym kradzieży środków płatniczych, pomoc finansowa następuje po zgłoszeniu zdarzenia odpowiednim władzom i udokumentowaniu tego faktu Centrum Alarmowemu. Ubezpieczony zobowiązany jest do zwrotu udzielonej przez Ubezpieczyciela kwoty w terminie 7 dni od daty powrotu Ubezpieczonego na teren Rzeczypospolitej Polskiej albo kraju zamieszkania Ubezpieczonego, jednak maksymalnie w ciągu 45 dni od daty wypłaty kwoty przez Ubezpieczyciela.</p>

§ 6

1. W ramach kosztów leczenia ERGO Hestia pokryje udokumentowane przez Ubezpieczonego koszty leczenia i natychmiastowej pomocy poniesione w podróży:
 - 1) w zakresie badań i zabiegów ambulatoryjnych, leków (z wyjątkiem witamin, środków wzmacniających, odżywek, maści i kremów pielęgnacyjnych), środków ortopedycznych i pomocniczych, płynów infuzyjnych oraz środków opatrunkowych, zaleconych i przepisanych przez lekarza prowadzącego;
 - 2) w szpitalu, w postaci leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było odłożyć do czasu powrotu do Polski lub kraju zamieszkania ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego. Centrum Alarmowe dokonuje wyboru szpitala, odpowiedniego dla stanu zdrowia Ubezpieczonego, organizuje dowóz Ubezpieczonego do szpitala odpowiednim środkiem transportu, informuje szpital o warunkach płatności oraz pozostaje w ciągłym kontakcie ze szpitalem;
 - 3) w celu naprawy bądź zakupu okularów oraz naprawy protez bezpośrednio po nieszczęśliwym wypadku, jeżeli ich uszkodzenie miało bezpośredni związek z tym zdarzeniem.
2. O celowości, terminie, sposobie i możliwości transportu Ubezpieczonego decyduje Centrum Alarmowe uwzględniając stan zdrowia Ubezpieczonego po konsultacji z lekarzem prowadzącym leczenie za granicą. Jeżeli Ubezpieczony nie wyraża zgody na transport w celu kontynuowania leczenia na terytorium Polski lub kraju zamieszkania, pomimo uznania go za możliwy przez Centrum Alarmowe oraz lekarza prowadzącego, ERGO Hestia zwraca koszty usług i świadczeń.
3. Usługi organizowane są przez Centrum Alarmowe, które decyduje o wyborze środka transportu, miejscu zakwaterowania i innych usługach, biorąc pod uwagę ich koszty, czas i dostępność odpowiednio dla stanu zdrowia Ubezpieczonego.
4. Jeżeli Centrum Alarmowe z niezależnych od niego przyczyn nie mogło zapewnić Ubezpieczonemu organizacji usługi objętej zakresem ubezpieczenia, ERGO Hestia zwróci poniesione przez Ubezpieczonego koszty, z zastrzeżeniem limitów na wskazane świadczenia.

§ 7

1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance oraz Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje szkód, które powstały w wyniku:
 - 1) samookaleczenia lub samobójstwa;
 - 2) w wyniku prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu bez wymaganych przez przepisy prawa, tj. ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami, uprawnień do kierowania tego pojazdu, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
 - 3) uprawiania sportu w celach zarobkowych;
 - 4) choroby AIDS lub zakażenia wirusem HIV;
 - 5) porodu, chyba że nastąpił przed 32 tygodniem ciąży;
 - 6) przerwania ciąży, o ile nie zostało ono wykonane w celu ratowania życia albo zdrowia Ubezpieczonej i jeżeli przeprowadzenie zabiegu dopuszczone jest przez prawo państwa, na którego terytorium zabieg został wykonany;
 - 7) uczestniczenia Ubezpieczonego w zawodach pojazdów silnikowych, z uwzględnieniem jazd próbnych i testowych;
 - 8) niezastosowania się do zaleceń lekarza prowadzącego leczenie w Polsce, kraju zamieszkania lub w czasie podróży oraz zaleceń Centrum Alarmowego;
 - 9) leczenia przez lekarza będącego członkiem rodziny Ubezpieczonego;
 - 10) szczepień, a także leczenia stomatologicznego, diagnostyki i leczenia, które nie są wymagane w ramach natychmiastowej, niezbędnej pomocy medycznej;
 - 11) popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
 - 12) pozostawiania Ubezpieczonego pod wpływem leków psychotropowych, których nie przepisał lekarz lub stosowanych niezgodnie z zaleceniem lekarza, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody.
2. Ponadto ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) jeżeli ze względów zdrowotnych istniały stwierdzone przez lekarza przed wyjazdem przeciwwskazania medyczne do odbycia przez Ubezpieczonego podróży zagranicznej albo jeżeli przed wyjazdem za granicę istniała konieczność wykonania zabiegu operacyjnego albo poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych, o czym Ubezpieczony został poinformowany przez lekarza;
 - 2) jeżeli podróż miała na celu leczenie bądź kontynuację leczenia rozpoczętego przed podróżą.



Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 8

1. Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków obejmuje następstwa nieszczęśliwych wypadków doznanych przez Ubezpieczonego w czasie podróży. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższej tabeli:

ŚWIADCZENIE Z TYTUŁU NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW	
Zgon Ubezpieczonego	√ 100 % sumy ubezpieczenia
Trwały uszczerbek na zdrowiu	√
100% uszczerbku na zdrowiu	√ 200 % sumy ubezpieczenia
Zakres terytorialny	Świat bez USA, Kanady, Chin i Japonii

√ – w zakresie ubezpieczenia

2. Zdarzenia objęte ochroną ubezpieczeniową oraz zakres świadczeń określa poniższa tabela:

ZDARZENIE	ŚWIADCZENIE
Trwały uszczerbek na zdrowiu	Wysokość świadczenia za każdy procent trwałego uszczerbku na zdrowiu
do 20%	1% sumy ubezpieczenia
21-50%	1,5% sumy ubezpieczenia
51-99%	2% sumy ubezpieczenia
100%	Wyплата świadczenia w wysokości 200% sumy ubezpieczenia
Śmierć Ubezpieczonego	Wyплата świadczenia w wysokości 100% sumy ubezpieczenia

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 7, § 9 i § 17.

§ 9

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków nie obejmuje:

- 1) uszkodzeń dysków międzykręgowych i ich następstw;
- 2) śmierci lub uszczerbków na zdrowiu powstałych w następstwie błędu medycznego albo niewłaściwie wykonanych zabiegów na ciele, z wyjątkiem leczenia lub zabiegów, które były następstwem wypadku objętego ochroną ubezpieczeniową;
- 3) skutków nieszczęśliwych wypadków będących następstwem jakiegokolwiek choroby lub powstałych w związku z nią, o ile miało to wpływ na powstanie szkody;
- 4) infekcji, z wyjątkiem zakażenia Ubezpieczonego mikroorganizmem chorobotwórczym w wyniku ran odniesionych w nieszczęśliwym wypadku, objętym zakresem ubezpieczenia.



Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym

§ 10

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego za szkody w mieniu lub na osobie, wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego w trakcie podróży, będące następstwem wypadków, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia obejmuje szkody w mieniu lub na osobie będące następstwem wypadku, który miał miejsce w okresie ubezpieczenia, bez względu na czas zgłoszenia roszczeń, z zastrzeżeniem terminów przedawnienia wynikających z obowiązujących przepisów prawa, przez osoby poszkodowane, przy czym wszystkie szkody będące następstwem tego samego wypadku albo wynikające z tej samej przyczyny, niezależnie od liczby osób poszkodowanych, uważa się za jeden wypadek i przyjmuje się, że miały miejsce w chwili powstania pierwszej szkody.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

OSOBY OBJĘTE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

- 1) Ubezpieczony
- 2) Niepełnoletnie dzieci Ubezpieczonego

ZAKRES UBEZPIECZENIA

- 1) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z użytkowaniem lub posiadaniem domu lub mieszkania (w tym wynajmowanego)
- 2) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe wskutek zalania niezależnie od winy Ubezpieczonego (w tym w wynajmowanym domu lub mieszkaniu)
- 3) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z posiadaniem lub użytkowaniem mienia, w tym mienia, z którego osoby objęte ochroną ubezpieczeniową korzystały na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia, leasingu lub innego pokrewnego stosunku prawnego
- 4) Szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone w związku z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi
- 5) Szkody w mieniu lub na osobie wynikające z uprawiania sportów rekreacyjnych, użytkowania sprzętu pływającego
- 6) Szkody w mieniu lub na osobie powstałe w związku z posiadaniem zwierząt domowych (w tym będących pod opieką Ubezpieczonego)
- 7) Pozostałe szkody w mieniu lub na osobie wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego

4. ERGO Hestia pokrywa także, w granicach sumy gwarancyjnej, niezbędne koszty:
 - 1) wynagrodzenia rzeczoznawcy, powołanego za pisemną zgodą ERGO Hestii w celu ustalenia okoliczności wypadku, przyczyn lub rozmiaru szkody – maksymalnie do wysokości 20% sumy gwarancyjnej;
 - 2) działań podjętych przez Ubezpieczonego po wystąpieniu wypadku w celu zmniejszenia rozmiaru szkody.
5. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 11 i § 17.

§ 11

1. Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym nie obejmuje szkód:
 - 1) za które Ubezpieczony jest odpowiedzialny w wyniku umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności cywilnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów;
 - 2) wyrządzonych osobom bliskim wobec osób objętych ochroną ubezpieczeniową;
 - 3) polegających na wystąpieniu czystych strat finansowych;
 - 4) powstałych w wartościach pieniężnych, dokumentach, rękopisach, planach, znaczkach pocztowych, zbiorach archiwalnych, zbiorach numizmatycznych, antykach, dziełach sztuki, kolekcjach;
 - 5) wynikających z posiadania lub użytkowania pojazdów mechanicznych, statków powietrznych, jednostek pływających lub sprzętu latającego;
 - 6) objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej;
 - 7) we wszelkich jednostkach pływających lub sprzęcie pływającym, z wyjątkiem desek do uprawiania wszystkich odmian surfing, kajaków, rowerów wodnych i łodzi wiosłowych;
 - 8) wynikających z udzielonej gwarancji lub rękojmi za wady oraz niezgodności towaru z umową;
 - 9) wskutek powolnego, systematycznego (to znaczy regularnego i powtarzalnego) oddziaływania substancji zanieczyszczających;
 - 10) wynikających z roszczeń o wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązania, roszczeń o zwrot kosztów poniesionych w celu wykonania lub należytego wykonania zobowiązania, z roszczeń i kosztów związanych z zastępczym wykonaniem zobowiązania;
 - 11) wynikłych z prowadzenia działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu.
2. Ubezpieczenie nie pokrywa grzywien, a także kar umownych, administracyjnych lub sądowych oraz innych kar o charakterze pieniężnym.



Bagaż

§ 12

1. Ubezpieczenie Bagaż obejmuje utratę, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu w czasie podróży, w okolicznościach i w zakresie zdarzeń opisanych w tabeli w ust. 2.
2. Okoliczności objęte ochroną ubezpieczeniową oraz przyczyny zdarzeń określa poniższa tabela:

OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ:

Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Bezpośrednia opieka Ubezpieczonego 2. Utrata możliwości sprawowania bezpośredniej opieki przez Ubezpieczonego lub osobę towarzyszącą w wyniku nieszczęśliwego wypadku | <ol style="list-style-type: none"> a) kradzież zwykła; b) rabunek |
|---|---|

OKOLICZNOŚCI OBJĘTE OCHRONĄ:

Dodatkowo ochroną objęte są zdarzenia związane z przewożeniem bagażu o ile przewożony był:

- | | |
|---|---|
| <p>a) wewnątrz pojazdu mechanicznego;</p> <p>b) na lub w bagażnikach zewnętrznych, w tym w skrzyniach ładunkowych pojazdów typu pick-up, o ile w momencie szkody były one zamknięte w sposób przewidziany ich konstrukcją,</p> <p>w tym również szkody w bagażnikach zewnętrznych</p> | <p>a) zderzenie się pojazdów mechanicznych;</p> <p>b) uszkodzenie spowodowane nagłym działaniem siły mechanicznej w chwili zetknięcia się pojazdu mechanicznego z osobami, zwierzętami lub przedmiotami z zewnątrz pojazdu;</p> <p>c) nagłe działanie czynnika termicznego lub chemicznego z zewnątrz pojazdu mechanicznego;</p> <p>d) utrata bądź zniszczenie na skutek zdarzenia losowego</p> |
|---|---|

Pozostawienie

- | | |
|--|--|
| <p>a) w zamkniętym na zamek wielozastawkowy lub zamek wielopunktowy bądź zamek otwierany elektronicznie pomieszczeniu, w miejscu zakwaterowania Ubezpieczonego (z wyłączeniem namiotu);</p> <p>b) w zamkniętym na zamek bagażnika pojazdu mechanicznego lub w zamkniętej na zamek przyczepie kempingowej lub kabinie jednostki pływającej, pod warunkiem że nie był on widoczny z zewnątrz</p> | <p>a) kradzież z włamaniem;</p> <p>b) utrata bądź uszkodzenie na skutek zdarzenia losowego</p> |
|--|--|

Powierzenie

- | | |
|--|---|
| <p>a) Oddanie za pokwitowaniem do przechowalni bagażu</p> <p>b) Powierzenie zawodowemu przewoźnikowi na podstawie odpowiedniego dokumentu przewozowego</p> | <p>a) zagubienie;</p> <p>b) kradzież z włamaniem</p> <p>c) utrata bądź uszkodzenie na skutek zdarzenia losowego</p> |
|--|---|

3. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 13 i § 17.

4. Zakres dodatkowej ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższej tabeli:

Opóźnienie dostarczenia bagażu	√ do 500 zł
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	√
Pomoc w razie utraty dokumentów	√
Dostanie przedmiotów osobistych	√

√ – w zakresie ubezpieczenia

5. Usługi w Ubezpieczeniu bagażu wymienione w ust. 4 powyżej obejmują:

ZDARZENIE	ZAKRES USŁUGI
Opóźnienie dostarczenia bagażu	W razie udokumentowanej zwłoki w dostarczeniu bagażu do miejsca pobytu Ubezpieczonego, przekraczającej 5 godzin, a powstałej z winy licencjonowanego przewoźnika – pokrycie kosztów poniesionych w związku z zakupem artykułów pierwszej potrzeby, niezbędnych w podróży i określonej szerokości geograficznej: przybory higieniczne, odzież, obuwie.
Pomoc w razie utraty środków płatniczych	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego podczas podróży środków płatniczych – zorganizowanie pomocy w skontaktowaniu się Ubezpieczonego z bankiem Ubezpieczonego lub osobami bliskimi Ubezpieczonego, które mogą przekazać środki płatnicze na dalszą podróż
Pomoc w razie utraty dokumentów	W razie utraty, uszkodzenia lub zniszczenia posiadanych przez Ubezpieczonego dokumentów niezbędnych w podróży, Centrum Alarmowe udziela informacji o działaniach, jakie należy podjąć w celu wyrobienia dokumentów zastępczych
Dostanie przedmiotów osobistych	Organizacja i pokrycie kosztów wysyłki przedmiotów osobistych niezbędnych do kontynuacji podróży zagranicznej przez Ubezpieczonego, utraconych, uszkodzonych lub zniszczonych wskutek przyczyn wskazanych w ust. 2

§ 13

1. Ubezpieczenie Bagaż nie obejmuje:

- 1) szkód polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu, z wyjątkiem szkód w bagażnikach zewnętrznych;
- 2) uszkodzeń lub zniszczeń będących następstwem zdarzeń spowodowanych przez osobę bliską Ubezpieczonego.

2. ERGO Hestia nie odpowiada za szkody powstałe wskutek rabunku lub kradzieży, którego wystąpienie nie zostało przez Ubezpieczonego niezwłocznie zgłoszone jednostce policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, albo przewoźnikowi, chyba że z przyczyn niezależnych od Ubezpieczonego nie można było tego obowiązku dopełnić; w takim przypadku Ubezpieczony zobowiązany jest zgłosić zdarzenie niezwłocznie po ustaniu przeszkody uniemożliwiającej dokonanie zgłoszenia.

3. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) wartości pieniężne i gotówka;
 - 2) antyki, dzieła sztuki, kolekcje;
 - 3) biżuteria;
 - 4) lekarstwa;
 - 5) mienie nabyte w celu dalszej sprzedaży;
 - 6) mienie służące działalności handlowej, usługowej lub produkcyjnej z wyłączeniem zakupionego w ramach działalności gospodarczej prowadzonej jednoosobowo przez Ubezpieczonego i mienie użyte Ubezpieczonemu przez pracodawcę;
 - 7) towary i przedmioty, których ilość lub asortyment wskazują na przeznaczenie handlowe;
 - 8) sprzęt sportowy.
4. Opóźnienie dostarczenia bagażu na terytorium Polski lub kraju stałego zamieszkania nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową.



Assistance pojazdu

§ 14

1. Ubezpieczenie Assistance pojazdu obejmuje organizację oraz pokrycie kosztów udzielenia pomocy za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
2. Ubezpieczenie Assistance pojazdu oferowane jest dla samochodów osobowych, które nie posiadają kierownicy z prawej strony oraz nie są wypożyczone lub wynajmowane, a w przypadku pojazdów będących przedmiotem leasingu lub pojazdów firmowych nie będą wykorzystywane do celów zarobkowych w podróży.
3. W celu skorzystania z Assistance pojazdu w podróży musi brać udział również właściciel, współwłaściciel bądź posiadacz pojazdu.
4. Zakres terytorialny Assistance pojazdu obejmuje ochronę zdarzenia oraz wypadki ubezpieczeniowe powstałe na terytorium krajów wymienionych w tabeli w ust. 5.
5. Zakres ochrony ubezpieczeniowej określa umowa ubezpieczenia według poniższych wariantów:

ASSISTANCE POJAZDU	
Przyczyny zdarzeń	a) awaria pojazdu; b) zderzenie się pojazdów uniemożliwiające dalszą jazdę zgodnie z przepisami kraju na terenie którego doszło do zdarzenia; c) nagłe zetknięcia się pojazdu z osobami, zwierzętami lub przedmiotami pochodzącymi z zewnątrz pojazdu; d) pożar, wybuch, zatopienie oraz nagłego działania sił przyrody; e) wandalizm / działanie osób trzecich; f) rozładowanie akumulatora; g) utrata, uszkodzenie lub zatrzaśnięcie wewnątrz pojazdu kluczy (fabrycznych urządzeń), służących do otwarcia i uruchomienia pojazdu; h) brak powietrza w oponie lub jej uszkodzenie; i) brak lub niewłaściwe paliwo w zbiorniku pojazdu, jak również zamarznięcia paliwa w zbiorniku pojazdu; j) utknięcie pojazdu w błocie, piasku, śniegu, z wyłączeniem uprawiania sportów offroadowych; k) kradzież części pojazdu.
Zakres terytorialny	Albania, Andora, Austria, Belgia, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Czarnogóra, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Macedonia, Malta, Mołdawia, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, europejska część Rosji, Rumunia, San Marino, Serbia, Słowacja, Słowenia, Szwajcaria, Szwecja, europejska część Turcji, Ukraina, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy
Rodzaj usługi	
usprawienie na miejscu zdarzenia	√ (2 razy w okresie ubezpieczenia)
holowanie pojazdu	√ (100 km, 2 razy w okresie ubezpieczenia)

ASSISTANCE POJAZDU	
dowóz paliwa	√ (2 razy w okresie ubezpieczenia)
pojazd zastępczy	√ (do 3 dni, 1 raz w okresie ubezpieczenia)
parking	√ (do 2 dni)
odbiór pojazdu po naprawie	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia)
kontynuacja podróży /powrót do domu	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia)
zakwaterowanie na czas naprawy	√ (1 raz w okresie ubezpieczenia, do ilości miejsc w pojeździe, 400 PLN / doba za osobę, maksymalnie 3 doby)
pomoc informacyjna	TAK

6. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności w zakresie wskazanym w § 16 i § 17.

§ 15

1. Usługi w Ubezpieczeniu Assistance pojazdu obejmują:

ASSISTANCE POJAZDU	
usprawienie na miejscu zdarzenia	Usługa wykonywana przez specjalistę wskazanego przez ERGO Hestię, w miejscu wystąpienia zdarzenia, polegająca na podjęciu czynności naprawczych w ubezpieczonym pojeździe w celu umożliwienia Ubezpieczonemu bezpiecznego kontynuowania podróży do miejsca docelowego lub najbliższego warsztatu. Jeśli wykonanie usługi według oceny specjalisty wskazanego przez ERGO Hestię nie jest możliwe w miejscu awarii lub unieruchomienia pojazdu, ERGO Hestia organizuje jego holowanie. Usługa dostępna jest w przypadku braku wykorzystania przysługującej ilości holowań pojazdu.
holowanie pojazdu	Holowanie pojazdu z miejsca zdarzenia do najbliższego warsztatu samochodowego w którym możliwa jest naprawa pojazdu, na odległość nie większą niż 100 km. Koszty holowania powyżej limitu przewidzianego w umowie ubezpieczenia pokrywane są przez Ubezpiezonego, po wcześniejszym poinformowaniu Ubezpiezonego o szacowanym koszcie. Dla danego zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia usługa holowania pojazdu przysługuje maksymalnie raz.
dowóz paliwa	W przypadku unieruchomienia pojazdu podczas podróży zagranicznej spowodowanego brakiem paliwa, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje dowóz paliwa na miejsce zdarzenia. Koszty paliwa pokrywa Ubezpieczony.
pojazd zastępczy	Organizacja oraz dostarczenie i odbiór samochodu zastępczego albo dojazd kierowcy i pasażerów do miejsca wypożyczenia pojazdu. Samochód zastępczy przysługuje na wniosek Ubezpiezonego albo wskazanego przez Ubezpiezonego uprawnionego z umowy ubezpieczenia, na czas naprawy lub do chwili jego odzyskania, nie dłużej jednak niż na okres 3 dni. W ramach świadczenia Centrum Alarmowe zorganizuje i dostarczy oraz pokryje koszty najmu samochodu osobowego segmentu B. Dostarczony pojazd może być pojazdem innej marki niż pojazd Ubezpiezonego. Wynajem wskazanego przez Centrum Alarmowe samochodu zastępczego odbywa się na podstawie umowy najmu samochodu zastępczego zawartej pomiędzy Ubezpieczonym lub osobą przez niego upoważnioną, a wskazaną przez Centrum Alarmowe wypożyczalnią i na warunkach określonych w tej umowie, przy czym Umowa najmu samochodu zastępczego może przewidywać obowiązek poniesienia przez Ubezpiezonego lub osobę przez niego upoważnioną kosztów kaucji wymaganej przez wypożyczalnię. Samochód zastępczy udostępniony zostanie tylko osobie posiadającej prawo jazdy kategorii B.
parking	Parkowanie ubezpieczonego pojazdu w miejscu ogrodzonym, pozostającym pod stałym dozorem osób zajmujących się ochroną mienia.
odbiór pojazdu po naprawie	w przypadku unieruchomienia pojazdu w podróży zagranicznej lub jego odzyskania po kradzieży, Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego zorganizuje oraz pokryje koszty transportu Ubezpiezonego do miejsca naprawy pojazdu w celu jego odbioru – w przypadku gdy czas naprawy pojazdu przekroczy 72 godziny. Zwrot kosztów nastąpi na podstawie kosztów biletu kolejowego drugiej klasy, biletu
kontynuacja podróży / powrót do domu	Transport do miejsca zakwaterowania kierowcy oraz pasażerów ubezpieczonego pojazdu (w maksymalnej liczbie miejsc wpisanej w dowodzie rejestracyjnym). Świadczenie przysługuje, jeżeli naprawa pojazdu nie jest możliwa do przeprowadzenia w najbliższych 12 godzinach. Powyższa organizacja polega na zakupie i dostarczeniu Ubezpieczonemu biletu drugiej klasy na pociąg, biletu autobusowego lub biletu lotniczego klasy ekonomicznej. Transport lotniczy jest organizowany jeżeli zdarzenie miało miejsce ponad 1.000 km od miejsca planowanej podróży lub, gdy koszt biletu lotniczego jest porównywalny z kosztem zakupu biletu na pociąg lub autobus. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów kontynuacji podróży dla pasażerów przewożonych za opłatą.

ASSISTANCE POJAZDU

zakwaterowanie na czas naprawy	W przypadku unieruchomienia pojazdu w podróży zagranicznej Ubezpieczyciel, za pośrednictwem Centrum Alarmowego, zorganizuje oraz pokryje koszty transportu oraz zakwaterowania wraz z wyżywieniem dla kierowcy oraz pasażerów pojazdu – świadczenie przysługuje, jeżeli naprawa pojazdu nie jest możliwa do przeprowadzenia w najbliższych 12 godzinach. Czas zakwaterowania nie może być dłuższy niż faktyczny czas naprawy oraz nie dłuższy niż 3 doby. Koszt doby nie może przekroczyć 400 PLN dziennie za osobę. Ubezpieczyciel nie pokrywa innych kosztów zakwaterowania. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów zakwaterowania pasażerów przewożonych za opłatą.
pomoc informacyjna	Udzielenie telefonicznej informacji o: a) połączeniach komunikacyjnych i objazdach, lokalizacji najbliższej stacji benzynowej lub warsztatu samochodowego; b) możliwości wypożyczenia samochodu w Polsce i innych krajach europejskich; c) orientacyjnych kosztach paliwa i opłat drogowych w Polsce i innych krajach europejskich. W ramach usługi Ubezpieczony w razie podróży zagranicznej może uzyskać także telefoniczną pomoc w rozmowach z policją, służbami granicznymi, ośrodkami medycznymi (dotyczy następujących języków: angielski – przez całą dobę; niemiecki, francuski, włoski, rosyjski – w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 czasu polskiego).

§ 16

1. Ubezpieczenie Assistance pojazdu nie obejmuje:
 - 1) kosztów zakupu części zamiennych i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub uszkodzeń pojazdu;
 - 2) kosztów paliwa, ubezpieczenia i opłat dodatkowych, w tym kaucji pobieranej przez wypożyczalnię oraz udziału własnego w szkodzie w pojeździe zastępczym;
 - 3) skutków awarii lub unieruchomień pojazdu wynikających z nieusunięcia ich przyczyny przez Ubezpieczonego po uprzednim skorzystaniu z usługi z nią związanej, zorganizowanej przez Ubezpieczyciela.
 - 4) samochodów z kierownicą po prawej stronie.
 - 5) samochodów mających więcej niż 15 lat.
2. Ubezpieczyciel w ramach ubezpieczenia Assistance pojazdu organizuje wyłącznie usługi określone w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Jeżeli Ubezpieczony sam poniósł ekonomicznie uzasadnione koszty, Ubezpieczyciel zwraca je na podstawie rachunków lub faktur w zakresie i do wysokości:
 - 1) 150 PLN brutto, jeżeli holowanie odbywa się w odległości do 25 km od miejsca zdarzenia;
 - 2) 2,30 PLN brutto za jeden kilometr oraz 40 zł brutto za załadunek i rozładunek pojazdu, jeżeli holowanie odbywa się na odległość większą niż 25 km od miejsca zdarzenia, nie więcej jednak niż do limitu kilometrów wskazanego w umowie ubezpieczenia;
 - 3) 150 PLN brutto za dzień w przypadku wynajęcia samochodu zastępczego.
3. Usługa holowania nie jest świadczona w przypadku użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym w dowodzie rejestracyjnym, a także polegającym na przewożeniu ładunku o wadze przewyższającej dopuszczalną ładowność pojazdu określoną w dowodzie rejestracyjnym.

Wyłączenia generalne

§ 17

1. ERGO Hestia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego lub przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 2) wyrządzone przez Ubezpieczonego wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 3) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę, stanu klęski żywiołowej;

- 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej (atomowej) lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych lub maserowych oraz pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, promieniowania jonizacyjnego, działania broni biologicznej, chemicznej oraz wskutek skażenia chemicznego lub biologicznego;
 - 5) powstałe wskutek osunięcia się ziemi, zapadania się ziemi, trzęsienia ziemi – w następstwie działalności ludzkiej;
 - 6) powstałe wskutek powolnego, systematycznego (to jest regularnego i powtarzalnego) działania hałasu, wibracji, dymu, temperatury, wody lub czynników atmosferycznych;
 - 7) w mieniu, w którego posiadanie Ubezpieczony lub jego osoby bliskie weszły w wyniku przestępstwa;
 - 8) wyrządzone przez Ubezpieczonego podczas popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa, stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądu;
 - 9) wyrządzone przez Ubezpieczonego w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków lub innych środków odurzających lub leków o podobnym działaniu, chyba że nie miało to wpływu na powstanie szkody;
 - 10) będące następstwami szkód spowodowanych lub powstałych w wyniku uprawiania sportów, które nie zostały wymienione w załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz wykonywania zawodów niebezpiecznych.
2. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek aktów terroryzmu, niespodziewanej wojny, działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв społecznych, strajków, lokautów oraz wskazane w ust. 1 pkt. 1) i 2) nie dotyczą Ubezpieczenia Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenia Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków.
 3. Wyłączenia szkód wyrządzonych wskutek rażącego niedbalstwa oraz wskazanych w ust. 1 pkt. 5) i 6) nie dotyczą Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym.
 4. Jeżeli zakres ubezpieczenia nie został rozszerzony za opłatą dodatkowej składki, ERGO Hestia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
 - 1) uprawiania sportów ryzykownych;
 - 2) wyczynowego uprawiania sportów rekreacyjnych i ryzykownych;
 - 3) wykonywania pracy wysokiego ryzyka;
 - 4) chorób przewlekłych.

III. Sumy ubezpieczenia i sumy gwarancyjne

§ 18

1. Sumę ubezpieczenia albo sumę gwarancyjną określają warianty ubezpieczenia. Sumy te stanowią górną granicę odpowiedzialności ERGO Hestii za wszystkie zdarzenia, które wystąpią w okresie ubezpieczenia dla poszczególnych ubezpieczeń (w Ubezpieczeniu Odpowiedzialność Cywilna w Życiu Prywatnym za wszystkie wypadki, które wystąpią w okresie ubezpieczenia oraz w stosunku do wszystkich poszkodowanych).
2. Suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna zmniejsza się o kwotę wypłaconego odszkodowania oraz równowartość kosztów usług zrealizowanych przez ERGO Hestię. Po wyczerpaniu sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej umowa ubezpieczenia w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczenia ulega rozwiązaniu z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej.
3. Sumy ubezpieczenia oraz sumy gwarancyjne są wskazane w dokumencie ubezpieczenia i są odrębne dla każdego z Ubezpieczonych.

IV. Obowiązki Klienta/Ubezpieczonego

§ 19

1. Do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) dostarczenie ERGO Hestii dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania wymienionych przez ERGO Hestię w zawiadomieniu lub niezwłoczne powiadomienie ERGO Hestii o niemożności ich dostarczenia;
 - 2) niezwłoczne powiadomienie policji o każdym zdarzeniu, które mogło powstać w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, oraz złożenie wniosku o ściganie osób odpowiedzialnych za powstanie szkody, o ile jest to możliwe;
 - 3) stosowanie się do zaleceń ERGO Hestii oraz udzielanie jej informacji i pełnomocnictw w zakresie niezbędnym do prawidłowej likwidacji szkody.
2. Ponadto w Ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej w Życiu Prywatnym do obowiązków Ubezpieczonego należy:
 - 1) niezwłoczne powiadomienie administracji budynku o każdym przypadku zalania mieszkania lub pomieszczeń przynależnych;
 - 2) pozostawienie bez zmian miejsca wypadku do czasu przybycia przedstawiciela ERGO Hestii, chyba że zmiana jest niezbędna w celu zabezpieczenia pozostałego mienia lub zmniejszenia rozmiaru szkody;

ERGO Hestia nie może powoływać się na to postanowienie, jeżeli – z przyczyn leżących po jej stronie – nie rozpoczęła likwidacji szkody w ciągu 7 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.
3. Jeżeli przeciwko sprawcy zdarzenia lub wypadku wszczęte zostało postępowanie karne lub jeżeli osoba poszkodowana wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym ERGO Hestię.
4. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek Klient zobowiązuje się do przekazania Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Ubezpieczonemu. Jeżeli Ubezpieczony wyraża Klientowi zgodę na finansowanie kosztu składki, to Klient doręcza Ubezpieczonemu Ogólne Warunki Ubezpieczeń przed wyrażeniem przez Ubezpieczonego tej zgody. Ubezpieczony ma obowiązek potwierdzić doręczenie mu Ogólnych Warunków Ubezpieczeń na piśmie. Klient ma obowiązek przekazać dokument z takim potwierdzeniem ERGO Hestii.

§ 20

Jeżeli Ubezpieczony, z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, nie dopełni obowiązków wymienionych w § 19 ust. 1 – 3, § 21, § 22, § 23 ERGO Hestia odmówi wypłaty odszkodowania w całości lub części za szkodę powstałą z tego powodu – o ile niedopełnienie tych obowiązków miało wpływ na powstanie lub rozmiar szkody, ustalenie przyczyny zdarzenia lub jego okoliczności oraz wysokości odszkodowania i pozostaje w jakimkolwiek związku przyczynowym z powstałą szkodą.

§ 21

1. Ubezpieczony ma obowiązek zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
2. Jeżeli Ubezpieczony bez zgody ERGO Hestii zrzeknie się całości lub części praw przysługujących mu od sprawcy szkody, ERGO Hestia może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części objętej zrzeczeniem, a jeżeli odszkodowanie już wypłacono, może żądać jego zwrotu odpowiednio w całości lub w kwocie równej części, w jakiej Ubezpieczony zrzekł się tych praw.

Koszty Leczenia i Assistance oraz Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 22

1. W Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:
 - 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku;
 - 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
 - 3) udostępnić wykaz placówek medycznych, z których usług korzystał w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
 - 4) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej (w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia) lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.
2. Ubezpieczony przed podjęciem leczenia ma obowiązek poinformować ERGO Hestię o kosztach leczenia przekraczających 2000 zł (brutto) oraz zobowiązany jest do dostarczenia ERGO Hestii dokumentów uzasadniających rozpatrzenie wniosku o zwrot poniesionych kosztów leczenia:
 - 1) orzeczeń lub diagnoz lekarskich i innych dokumentów stwierdzających przyczyny i zakres udzielonej pomocy medycznej;
 - 2) rachunków lub dowodów ich zapłaty.

Bagaż

§ 23

W Ubezpieczeniu Bagaż Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) zawiadomić niezwłocznie jednostkę policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, o wszelkich szkodach powstałych w wyniku przestępstwa lub wykroczenia, przedkładając listę utraconych lub uszkodzonych przedmiotów z podaniem ich wartości i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- 2) niezwłocznie zgłosić szkody powstałe w bagażu powierzonym do przewozu lub przechowania odpowiedniemu przewoźnikowi, przechowalni lub innym podmiotom odpowiedzialnym za powierzony bagaż i uzyskać pisemne potwierdzenie zgłoszenia;
- 3) przy opóźnieniu dostarczenia bagażu lub sprzętu sportowego zgłosić ten fakt przewoźnikowi oraz uzyskać od niego dokumenty potwierdzające opóźnienie oraz moment dostarczenia przez przewoźnika bagażu do miejsca przeznaczenia lub miejsca pobytu Ubezpieczonego.

V. Zgłoszenie szkody oraz ustalania rozmiaru i wysokości szkody

§ 24

1. Ubezpieczony ma obowiązek powiadomić ERGO Hestię o zdarzeniu lub wypadku niezwłocznie po jego zajściu lub uzyskaniu o nim wiadomości.
2. Powiadomienie może być dokonane:
 - 1) poprzez indywidualne konto w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub,
 - 2) za pośrednictwem mobilnej aplikacji ubezpieczeniowej, lub
 - 3) pod numerem telefonu +48 58 555 50 50, lub
 - 4) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii.

3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku niezwłocznego zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, ERGO Hestia może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ERGO Hestii ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

§ 25

1. ERGO Hestia wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego, zasadności roszczeń i wysokości odszkodowania lub świadczenia, zawartej z nim ugody albo prawomocnego orzeczenia sądu w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu lub wypadku.
2. Jeżeli w terminie wskazanym w ust. 1 niemożliwe jest wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ERGO Hestii albo wysokości odszkodowania lub świadczenia, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności było możliwe wyjaśnienie tych okoliczności. Bezsporną część odszkodowania lub świadczenia ERGO Hestia wypłaca jednak w ciągu 30 dni.
3. Odszkodowanie wypłacone przez ERGO Hestię nie może być wyższe od poniesionej szkody.
4. Uprawniony z umowy ubezpieczenia zobowiązany jest do udokumentowania zasadności zgłoszonego roszczenia.

§ 26

Jeżeli wysokość roszczenia została określona w walucie zagranicznej, a odszkodowanie lub świadczenie ma zostać wypłacone w walucie polskiej, wartość nominalną waluty obcej przelicza się na złote według tabeli A kursu walut obcych ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu powstania szkody.

Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków

§ 27

1. W Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków ERGO Hestia wypłaca świadczenie z tytułu śmierci, która wystąpiła w ciągu roku od daty wystąpienia nieszczęśliwego wypadku.
2. Ustalenie związku przyczynowego między nieszczęśliwym wypadkiem a szkodą oraz rodzajem i wysokością trwałego uszczerbku na zdrowiu następuje na podstawie zgromadzonych przez ERGO Hestię dowodów oraz dokumentacji medycznej.
3. W razie utraty lub uszkodzenia narządu albo uszkodzenia układu, których funkcje były już upośledzone przed wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku, stopień trwałego uszczerbku na zdrowiu określa się jako różnicę między stopniem trwałego uszczerbku na zdrowiu przed i po nieszczęśliwym wypadku, uwzględniając zdarzenia, które wystąpiły w ciągu roku od daty nieszczęśliwego wypadku.
4. W razie doznania przez Ubezpieczonego kilku uszczerbków na zdrowiu ERGO Hestia wypłaca świadczenie za wszystkie uszczerbki objęte ochroną ubezpieczeniową maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia.
5. ERGO Hestia może zasięgać opinii konsultantów medycznych w celu ustalenia trwałego stopnia uszczerbku na zdrowiu.
6. ERGO Hestia zwraca Ubezpieczonemu także udokumentowane koszty dodatkowych badań lekarskich zleconych przez ERGO Hestię dla weryfikacji zasadności roszczeń Ubezpieczonego.

§ 28

1. Świadczenia wypłacane są Ubezpieczonemu z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Świadczenie z tytułu śmierci Ubezpieczonego wypłacane jest osobie uprawnionej, chyba że umyślnie przyczyniła się do śmierci Ubezpieczonego.

3. Jeżeli do chwili śmierci Ubezpieczonego nie wyznaczył on osoby uprawnionej do otrzymania świadczenia, przysługuje ono członkom rodziny zmarłego w następującej kolejności:
 - 1) małżonkowi – w całości;
 - 2) dzieciom – w częściach równych;
 - 3) rodzicom – w częściach równych;
 - 4) innym ustawowym spadkobiercom zmarłego – w częściach równych.

Bagaż

§ 29

W Ubezpieczeniu Bagażu wysokość odszkodowania ustalana jest przy uwzględnieniu średnich arytmetycznych cen obowiązujących na terytorium Polski na dzień powstania szkody dla:

- 1) utraty bagażu – według kosztu zakupu lub wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy;
- 2) uszkodzenia – według kosztów naprawy lub w przypadku braku możliwości naprawy kosztów zakupu bądź wytworzenia nowego elementu tego samego lub najbardziej zbliżonego rodzaju, tej samej lub najbardziej zbliżonej marki, typu i klasy.

VI. Składka ubezpieczeniowa

§ 30

1. Wysokość składki ustala ERGO Hestia na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki zależy od:
 - 1) oceny poziomu ryzyka przy wnioskowanym zakresie ubezpieczenia;
 - 2) okresu i sumy ubezpieczenia;
 - 3) wybranego rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej.

§ 31

Jeżeli zapłata dokonywana jest przelewem bankowym lub przekazem pocztowym, dzień zapłaty to dzień zlecenia zapłaty w banku lub na poczcie – pod warunkiem, że przy płatności przelewem bankowym Klient posiadał na rachunku wystarczające środki; w innym przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku ERGO Hestii odpowiednią kwotą.

VII. Zakończenie umowy ubezpieczenia

§ 32

1. Jeżeli umowę ubezpieczenia zawarto na dłużej niż 6 miesięcy, Klient może od niej odstąpić w ciągu 7 dni od dnia jej zawarcia, jeżeli zaś Klient jest konsumentem, termin ten wynosi 30 dni. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia ERGO Hestia nie poinformowała Klienta będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Klient będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.

2. Klient, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie.
3. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym ERGO Hestia udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Składka do zapłaty zostanie obliczona jako iloczyn dni, w których ERGO Hestia udzielała ochrony i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w umowie ubezpieczenia.
4. Klient może złożyć odstąpienie:
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - 4) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 5) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.

VIII. Postanowienia końcowe i klauzula sankcyjna

§ 33

Umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie imiennej, rozumianej jako umowa ubezpieczenia dla przynajmniej jednego Ubezpieczonego, gdzie wszyscy Ubezpieczeni objęci są tym samym zakresem ochrony ubezpieczeniowej.

§ 34

1. Klient, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja):
 - 1) korzystając z indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - 2) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - 3) pod numerem telefonu 58 555 65 00, lub
 - 4) pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania.
5. Osoby wskazane w ust. 1 w niestandardowych sprawach mogą się zwrócić do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
6. Osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, będąca osobą fizyczną, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 35

1. Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Konsumenci mogą korzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Konsumenci mogą kontaktować się z Ubezpieczycielem za pośrednictwem środków porozumiewania się wskazanych w § 34 ust. 1.

§ 36

1. Zawiadomienia i oświadczenia Klienta i ERGO Hestii powinny być składane na piśmie, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Klient i ERGO Hestia mają obowiązek wzajemnego informowania się o zmianie adresu zamieszkania bądź siedziby.
3. W umowie ubezpieczenia Klient i ERGO Hestia mogą postanowić, że ich zawiadomienia i oświadczenia mogą być dostarczane także:
 - 1) przez Klienta:
 - a) za pośrednictwem indywidualnego konta w portalu Polisa Online pod adresem polisaonline.ergohestia.pl lub
 - b) poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl, lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) pod numerem telefonu: 58 555 65 00;
 - 2) przez ERGO Hestię:
 - a) wykorzystując kontakt poprzez konto w portalu Polisa Online pod adresem
 - b) polisaonline.ergohestia.pl lub
 - c) za pośrednictwem przedstawiciela ERGO Hestii, lub
 - d) na dane kontaktowe wskazane przez Klienta.
4. Dostarczenie zaświadczeń i oświadczeń w tych formach może zostać wprowadzone w każdym czasie – na wniosek lub za zgodą Klienta wraz z podaniem przez niego adresu lub numeru telefonu.

§ 37

1. Umowy ubezpieczenia zawierane są na podstawie prawa polskiego.
2. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia rozpatrywane są według prawa polskiego.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Powództwo można wytoczyć również według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

5. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Klientem, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a zakładem ubezpieczeń mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
6. Załącznik 1 stanowi integralną część niniejszego dokumentu.

§ 38

W związku faktem, że umowy ubezpieczenia i umowy gwarancji ubezpieczeniowych zawierane przez STU ERGO Hestia S.A. (dalej: „Ubezpieczyciel”) nie mogą służyć do rozliczeń transakcji objętych sankcjami, zakazami i ograniczeniami międzynarodowymi lub wynikającymi z prawa polskiego (dalej: „Sankcje”), w tym Sankcjami przyjętymi przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych oraz Stany Zjednoczone Ameryki, Ubezpieczyciel nie będzie uznany za udzielającego ochrony ubezpieczeniowej oraz nie będzie zobowiązany do dokonania zapłaty z tytułu jakiegokolwiek roszczenia ani do zapewnienia lub udzielenia jakiegokolwiek korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową – w zakresie, w jakim udzielenie ochrony ubezpieczeniowej, zapłata lub zapewnienie/udzielenie innej korzyści w związku z ochroną ubezpieczeniową mogłyby skutkować naruszeniem jakichkolwiek wyżej wskazanych Sankcji – o ile zastosowanie się do takich Sankcji nie będzie sprzeczne z przepisami prawa mającymi zastosowanie do Ubezpieczyciela.

§ 39

1. Ogólne Warunki Ubezpieczeń wchodzi w życie 26 lipca 2021 roku i obowiązują dla umów ubezpieczenia zawieranych od tej daty.

Prezes Zarządu



Piotr Maria Śliwicki

Członek Zarządu
ds. Ubezpieczeń



Adam Roman

Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń mtu24.pl

1. Sport

SPORTY REKREACYJNE		SPORTY RYZYKOWNE
A	aerobik	BMX
B	badminton	
C	baseball	
D	biathlon blade cross biegi narciarskie biegi lekkoatletyczne, w tym jogging bilard/snooker box aerobic brydż bule	
F	fitness	gimnastyka artystyczna
G	fun ball frisbee gimnastyka golf golf na śniegu	grass boarding
H	hokej na trawie	hokej na lodzie hokej na rolkach hydrospeed (na terytorium Europy)
J	jazda figurowa na łyżwach joga	jeździectwo jazda na skuterach śnieżnych jachty motorowe
K	kolarstwo, w tym jazda na rowerze koszykówka krykiet kyudo kręgle	kajakarstwo kitesurfing kolarstwo górskie kolarstwo torowe kulturystyka
L	lekkoatletyka	lacrosse
Ł	łucznictwo łyżwiarstwo szybkie	landkiting
M	maraton klasyczny marsz, spacer do 2500 m n.p.m.	miejski surfing (asphalt surfing)
N	narciarstwo wodne nordic walking	narciarstwo po oznakowanych trasach nurkowanie do 30 m
P	piłka nożna	paintball
Q	piłka ręczna piłka siatkowa piłka wodna pływanie pooldance qigong	parasailing psi zaprzęg polo
R	rzutki (darts)	sandboarding
S	skoki na trampolinie skutery wodne snorkeling sport motorowy (rajdy pojazdów zabytkowych) squash strzelectwo SUP surfing szermierka szachy	saneczkarstwo skeleton skijoering skoki do wody snowboard po oznakowanych trasach ski bike skateboarding sztuki walki
T	taniec	trekking do 5300 m n.p.m., z wyłączeniem terenu
U	technogym tenis tenis stołowy trampofoil tae-bo Tai Chi Chuan taiko tambeach unihokej	Antarktydy, Arktyki, Grenlandii lub Alaski triathlon klasyczny trikke skki
W	wakeboarding	wspinaczka na wyznaczonych szlakach (bez konieczności
Y	windsurfing wioślarstwo wrotkarstwo wędkarstwo	użycia specjalistycznego sprzętu) do 5300 m n.p.m. wyprawy do dżungli, buszu, na pustynię, tereny lodowcowe lub śnieżne, bieguny

SPORTY REKREACYJNE**SPORTY RYZYKOWNE**

Z	żeglarstwo śródlądowe	zapasy
Ż	żeglarstwo morskie do 12 mil morskich od brzegu	żeglarstwo morskie (poza transoceanicznym) powyżej 12 mil do 100 mil morskich od brzegu
		żeglarstwo lądowe

2. Praca

PRACA NISKIEGO RYZYKA w zakresie ochrony	Praca umysłowa, personel medyczny, nauczyciele i wykładowcy, praca dotycząca działalności kulturalnej i oświatowej, osoby wykonujące pracę w rzemiośle ręcznym, hotelarstwie i gastronomii, uczestnictwo w konferencjach i szkoleniach teoretycznych, opieka nad dziećmi i osobami starszymi, pomoc domowa, modeling
PRACA WYSOKIEGO RYZYKA z opłatą dodatkowej składki	Zawody polegające na wykonywaniu pracy fizycznej, to jest: robotnik przemysłowy, operator lub monter maszyn i urządzeń, rolnik, ogrodnik, leśnik, kierowca, pracownik budowlany wykonujący prace remontowo-budowlane; wykonywanie czynności z użyciem niebezpiecznych narzędzi, to jest: wiertarki udarowe, piły mechaniczne, młoty pneumatyczne, pilarki i szlifierki mechaniczne, obrabiarki, wykonywanie czynności na wysokościach powyżej 5 m oraz działania z użyciem farb, lakierów, paliw płynnych i rozpuszczalników, gazów technicznych i spalinowych, gorących olejów technicznych albo płynów technicznych
PRACA NIEBEZPIECZNA wyłączone z zakresu ochrony	Praca w siłach zbrojnych (poza pracami biurowymi), praca w służbach mundurowych (poza pracami biurowymi), prace budowlane przy wyburzaniu i rozbiórkach, praca na wysokościach powyżej 15 m, praca przy budowie rusztowań, prace podwodne, zawodowy połów ryb, prace na statku, w przemyśle wydobywczym (robotnicy zatrudnieni na platformach wydobywczych, górnictwo); a także, kaskader, akrobata, artysta cyrkowy, strażak, ratownik górski, pracownik służb specjalnych, konwojent wartości pieniężnych, stewardessa

Aneks do Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Podróżuj z mtu24.pl (kod: I-PDir-mtu24.pl-01/21) obowiązujących od 26 lipca 2021 r., dalej zwanych „OWU” oferowanych przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA

§ 1

1. W § 1 ust. 12 OWU dodaje się definicje o poniższej treści:

- 1) **„Nagłe zachorowanie na COVID-19** – stan chorobowy powstały nagle w wyniku zakażenia wirusem SARS-CoV-2 bądź jego mutacjami, potwierdzony testem wykonanym zgodnie z zaleceniem lekarza, bądź służby sanitarno-epidemiologicznych, które stanowi zagrożenie dla zdrowia lub życia Ubezpieczonego, wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej.
- 2) **Obowiązkowa kwarantanna** – to odosobnienie osoby zdrowej z powodu narażenia na zakażenie Sars-Cov-2 bądź jego mutacjami zlecona przez lekarza lub służby sanitarno-epidemiologiczne w celu zapobieżenia szerzenia się choroby wysoko zaraźliwej, z wyłączeniem obowiązkowej kwarantanny nakładanej przez władze lokalne na podróżnych przekraczających granicę kraju docelowego podróży oraz krajów tranzytowych na trasie podróży.
- 3) **Izolacja** – odosobnienie osoby z dodatnim wynikiem badania w kierunku Sars-Cov-2 wraz z jego mutacjami, który nie wymaga hospitalizacji ze względu na stan zdrowia. Izolacja jest potwierdzana skierowaniem wydanym przez odpowiednie służby sanitarno-epidemiologiczne kraju pobytu oraz pozytywnym wynikiem testu.”

2. W § 1 ust. 12 pojęcie „Zdarzenia” otrzymuje nowe brzmienie:

„Zdarzenie:

- a) nagłe zachorowanie, **nagłe zachorowanie na COVID-19, obowiązkowa kwarantanna, izolacja** lub nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance;
- b) nieszczęśliwy wypadek – w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków;
- c) utrata, zniszczenie lub uszkodzenie – w Ubezpieczeniu Bagaż, w ubezpieczeniu Assistance pojazd.”

3. § 4 ust. 1 i ust. 2 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

- „1. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmują świadczenia wskazane w § 5 w przypadku nagłego zachorowania, **nagłego zachorowania na COVID-19, konieczności izolacji lub obowiązkowej kwarantanny** lub nieszczęśliwego wypadku w czasie podróży.
2. Ubezpieczenie Koszty Leczenia i Assistance obejmuje koszty i usługi wyłącznie niezbędnych dla ubezpieczonego świadczeń umożliwiającego Jego powrót lub transport do Polski bądź kraju zamieszkania lub kontynuowanie zaplanowanej podróży. Każdorazowo zakres niezbędnych dla Ubezpieczonego świadczeń oraz miejsce ich wykonania określa lekarz prowadzący leczenie w miejscu nagłego zachorowania, **nagłego zachorowania na COVID-19** lub nieszczęśliwego wypadku. **Dotyczy to również sytuacji, kiedy Ubezpieczony musi przebywać w izolacji lub na obowiązkowej kwarantannie zleconej przez lekarza lub służby sanitarno-epidemiologiczne.”**

4. W § 5 ust. 1 OWU wprowadza się nowe brzmienie zakresu usługi „Assistance” i „Transportu” o poniższej treści:

- 1) „Assistance:
 - a) kontakt i telekonferencja z osobą bliską – przekazanie informacji;
 - b) dostanie niezbędnych przedmiotów osobistych;
 - c) pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić bezpośrednio po zakończeniu leczenia;
 - d) **pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem, jeżeli transport nie może nastąpić w planowanym terminie w wyniku konieczności izolacji lub kwarantanny – ustala się łączny limit dla świadczeń: pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem i transport do 10 000 zł;**
 - e) transport i pobyt osoby towarzyszącej, jeżeli stan zdrowia Ubezpieczonego, potwierdzony dokumentacją medyczną, wymaga jej obecności;

- f) opieka nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami niesamodzielnymi pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej w podróży lub w miejscu zamieszkania w Polsce bądź będącymi również w innej podróży;
- g) opieka nad zwierzętami domowymi towarzyszącymi Ubezpieczonemu w podróży pozostawionymi bez opieki osoby dorosłej;
- h) całodobowy dyżur telefoniczny Centrum Alarmowego.”

2) „Transport:

- a) transport z miejsca zdarzenia do najbliższej placówki medycznej lub wskazanej przez Centrum Alarmowe;
- b) transport do innej placówki medycznej za granicą, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego;
- c) transport Ubezpieczonego po zakończeniu leczenia do miejsca zakwaterowania;
- d) transport powrotny do miejsca zamieszkania, jeżeli wymaga tego stan zdrowia Ubezpieczonego a powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie;
- e) **transport powrotny do miejsca zamieszkania w sytuacji kiedy powrót nie może odbyć się planowanym środkiem transportu oraz w planowanym czasie ze względu na konieczność w izolacji lub obowiązkowej kwarantanny – ustala się łączny limit dla świadczeń: pobyt Ubezpieczonego w hotelu z wyżywieniem i transport do 10 000 zł;**
- f) transport powrotny niepełnoletnich dzieci lub osób niesamodzielnych pozostawionych bez opieki osoby dorosłej;
- g) w razie śmierci Ubezpieczonego kremacja, przewóz zwłok lub urny z prochami do kraju zamieszkania lub pogrzeb za granicą.”

5. Treść § 22 ust. 1 OWU otrzymuje następujące brzmienie:

„ 1. W Ubezpieczeniu Koszty Leczenia i Assistance oraz w Ubezpieczeniu Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w razie zdarzenia Ubezpieczony zobowiązany jest ponadto:

- 1) poddać się leczeniu i stosować się do zaleceń mających na celu złagodzenie skutków nagłego zachorowania, **nagłego zachorowania na COVID-19** lub nieszczęśliwego wypadku;
- 2) poddać się badaniu przez lekarzy lub ewentualnej obserwacji klinicznej;
- 3) udostępnić wykaz placówek medycznych, z których usług korzystał w ciągu ostatnich 24 miesięcy przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 4) zwolnić z obowiązku zachowania tajemnicy lekarskiej (w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia roszczenia) lekarzy, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej oraz Zakład Ubezpieczeń Społecznych oraz wyrazić zgodę na udostępnienie ERGO Hestii dokumentacji z leczenia.”

§ 2

- 1. Pozostałe postanowienia OWU nie ulegają zmianie.
- 2. Niniejszy aneks stanowi integralną część **Ogólnych Warunków Ubezpieczeń Podróży z mtu24.pl (kod: I-PDir-mtu24.pl-01/21)** i obowiązuje od dnia 26 maja 2022 r.